

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi dewasa ini tidak dipandang semata-mata sebagai kegiatan mencari nafkah, akan tetapi sudah dikaitkan dengan harkat dan martabat manusia. Kenyataan saat ini menunjukkan bahwa pemilik modal sering memperlakukan manusia hanya sebagai salah satu faktor produksi dan bahkan memberikan kesan bahwa kemajuan teknologi, produktivitas dan pertumbuhan organisasi lebih penting dari unsur manusia (Afrizal,dkk., 2012). Oleh karena itulah perlu adanya penerapan teknik peningkatan kualitas kehidupan kerja atau yang dikenal dengan istilah *Quality of Work Life* (QWL) pada sumber daya manusia.

Setiap organisasi berkepentingan terhadap kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani masalah ketrampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik (Zin, 2004).

Mangkunegara (2001) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai adalah s alah satu faktor utama yang

mempengaruhi kemajuan perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan bisa tercapai melalui faktor kemampuan dan motivasi melalui upaya penerapan kualitas kehidupan kerja.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka perusahaan bertanggungjawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan (Pruijt, 2003). Kualitas kehidupan kerja dapat dinyatakan berhasil apabila perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang manusiawi sehingga karyawan merasa nyaman dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja.

Kualitas kehidupan kerja mencakup aktifitas-aktifitas yang ada di dalam perusahaan, yang diarahkan untuk meningkatkan suatu kondisi kehidupan kerja yang dapat membangkitkan semangat kerja dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran perusahaan (Cascio, 2003). Kualitas kehidupan kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap organisasi. Perusahaan perlu menumbuhkan dan membina semangat kerja dalam mewujudkan QWL, karena hal tersebut dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan karyawan terbaik mereka serta meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian terdahulu oleh Noor Arifin (2012) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara itu, hasil penelitian yang Husnawati menyimpulkan bahwa QWL mempunyai pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja.

Hasil penelitian dari Kartika dan Maarif menunjukkan bahwa faktor QWL yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja yang diurutkan berdasarkan urutan faktor yang tertinggi diantaranya adalah komunikasi, penyelesaian konflik, kesehatan kerja, pengembangan karier, partisipasi karyawan, kompensasi yang layak, kebanggaan terhadap perusahaan, keamanan kerja dan keselamatan kerja.

PT Bunga Wangsa Sejati atau biasa dikenal dengan nama Jawa Timur Park Group adalah sebuah perusahaan yang bergelut dibidang industri pariwisata. Perusahaan ini memiliki banyak anak perusahaan salah satunya adalah Jawa Timur Park 1. Jawa Timur Park 1 diresmikan oleh Menteri Negara Riset dan Teknologi Ir. H. M. Hatta Rajasa pada 2 Maret 2002 yang mana Jawa Timur Park 1 dinyatakan sebagai salah satu pusat peragaan iptek di Indonesia. Hal tersebut sejalan dengan tujuannya yakni turut serta berperan aktif dalam usaha mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan potensi perekonomian rakyat dan meningkatkan bidang pariwisata yang memadukan secara serasi antara konsep pendidikan dan konsep hiburan.

Berbagai potensi baik alam maupun buatan yang terdapat di Jawa Timur menjadikan Jawa Timur menjadi salah satu destinasi wisata yang menarik. Di Kota Batu terdapat banyak obyek wisata yang tak pernah sepi dikunjungi, seperti Selecta, Coban Rondo, Coban Rais, Agrowisata Kusuma, Kaliwatu Rafting dan lain-lain. Semakin banyaknya jumlah obyek wisata di Jawa Timur, menuntut Jawa Timur Park 1 untuk selalu meningkatkan

pelayanan dan inovasi untuk memberikan nilai kepuasan bagi para pengunjungnya.

Seiring berjalannya waktu tempat wisata di Kota Batu semakin bertambah jumlahnya baik itu wisata alam maupun wisata buatan, apalagi sejak dicanangkannya Kota Batu sebagai Kota Wisata pada tahun 2010, maka pembangunan di bidang pariwisata semakin digalakkan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Pengunjung Objek Wisata Kota Batu**  
**Tahun 2012-2014**

Jumlah Pengunjung	2012 (orang)	2013 (orang)	2014 (orang)
Jatim Park	804.679	345.644	329.230
Selecta	528.818	756.174	702.740
Kusuma Agro	16.230	15.414	163.852
Cangar	229.889	232.203	255.908
BNS	294.444	310.226	271.901

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batu

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan adanya penurunan jumlah pengunjung pada obyek wisata Jatim Park secara drastis dari tahun 2012 ke 2013 dengan selisih sebesar 459.035 pegunjung. Hal tersebut juga terjadi pada tahun berikutnya yakni dari 2013 ke 2014 dengan selisih sebesar 16.414 pengunjung. Sementara itu pada obyek wisata Kusuma Agro dan Cangar mengalami kenaikan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun. Hal yang berbeda dialami obyek wisata Selecta dan BNS, kedua obyek ini mengalami fluktuasi dari tahun 2012 sampai 2014.

Seiring dengan ketatnya persaingan antar obyek wisata di Kota Batu dan beragamnya keinginan pengunjung, Jatim Park 1 harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (*internal factor*) maupun upaya strategis dari perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Jawa Timur Park 1 menunjukkan bahwa perusahaan tersebut memiliki beberapa permasalahan terkait dengan kinerja karyawan. Dari segi kualitas kerja beberapa karyawan tidak mematuhi standar dan prosedur kerja, salah satunya terjadi pada departemen pembelajaran yang lalai dalam bekerja sehingga menyebabkan ular keluar dari kandang dan pada departemen *Foods & Beverages* yang tidak menjaga kebersihan sehingga ada rambut pada makanan.

Kuantitas kerja menurut Mangkunegara (2001) ialah ukuran seberapa lama seorang karyawan dapat bekerja dalam satu hari. Kuantitas kerja karyawan Jawa Timur Park 1 menunjukkan bahwa beberapa karyawan terkadang kurang mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal tersebut dapat dilihat dari komplain pengunjung yang menyatakan bahwa terdapat beberapa wahana yang kosong tanpa penjagaan karyawan. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak mampu bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tanggung jawab karyawan Jawa Timur Park 1 dapat dilihat dari kemampuan karyawan bekerja diluar pengawasan. Berdasarkan hasil

observasi menunjukkan bahwa karyawan hanya semangat dan patuh dalam bekerja saat diawasi captain, supervisor dan manajer. Sementara itu ketika tidak ada pengawasan, karyawan cenderung tidak semangat dan serius dalam bekerja.

Sikap karyawan Jawa Timur Park 1 dapat ditinjau dari kemampuan karyawan untuk tidak melakukan pelanggaran disiplin. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan karyawan dari tahun ke tahun, pelanggaran yang dilakukan diantaranya adalah bermain handphone saat jam kerja, tidak masuk kerja tanpa keterangan saat high season, terlambat bekerja, meninggalkan area kerja saat jam kerja, terlibat perkelahian, minum minuman kerja, dan lain sebagainya. Pelanggaran-pelanggaran tersebut telah dikelompokkan dan dirangkum dilihat pada tabel 1.2 berikut ini.

**Tabel 1.2**  
**Data Pelanggaran Karyawan Jawa Timur Park 1**  
**Tahun 2012 – 2016**

Tahun	Jenis Pelanggaran			Jumlah
	Ringan	Sedang	Berat	
<b>2012</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>2013</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>2014</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
<b>2015</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>15</b>
<b>2016</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

Sumber : HRD Jawa Timur Park 1

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah pelanggaran pada karyawan Jawa Timur Park 1 mengalami kenaikan dari tahun 2012 – 2015. Sementara itu pada tahun 2016 mengalami penurunan sejumlah 11 pelanggaran. Pelanggaran dari tahun ke tahun masih di dominasi oleh pelanggaran tingkat ringan dan sedang. Selain itu, masih terdapat juga beberapa komplain dari pengunjung terhadap karyawan diantaranya adalah karyawan tidak ada berada di area kerja saat jam kerja, banyak karyawan yang tidak ramah dan tidak sopan dalam pelayanannya.

Pada hasil pengamatan dengan melakukan wawancara pada HRD dan beberapa karyawan Jawa Timur Park 1 selama bulan Februari, diperoleh informasi terkait kondisi kualitas kehidupan kerja karyawan Jawa Timur Park 1, diantaranya ialah sebagai berikut:

- a. Partisipasi karyawan. Beberapa karyawan mengatakan bahwa saran dan komplain mereka hanya didengar tetapi tidak dilaksanakan. Sehingga selama ini para crew hanya sebagai pelaksana kebijakan dan tidak diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian berbagai masalah. Disamping itu ada beberapa departement yang tidak memiliki jadwal pertemuan rutin. Padahal manajer HRD menganjurkan untuk diadakan pertemuan rutin misalnya *morning briefing*.
- b. Pengembangan karir. Beberapa crew menyatakan bahwa kesempatan mengikuti pelatihan dirasakan belum merata dan adil. Selain itu, kurangnya informasi terkait dengan peluang promosi dan lamanya proses pengangkatan menjadi karyawan tetap mengakibatkan crew sering kali

mengalami kejenuhan dan turunnya motivasi kerja yang juga dapat berimbas pada penurunan kinerja.

- c. Penyelesaian konflik. Jatim Park 1 sudah mampu melakukan upaya tersebut dengan baik. Saat melakukan penilaian kerja Supervisor selalu mendengarkan keluhan dan masalah antar karyawan yang mengalami konflik. Namun, bila terdapat konflik antara karyawan dengan atasan dan ketika karyawan memberikan kritik dan saran atau masukan terkait dengan kebijakan perusahaan, terkadang tidak direspon dan ditindaklanjuti oleh manajemen.
- d. Kesehatan kerja. Jatim Park telah menyediakan pusat kesehatan (klinik) dan program rekreasi yang diadakan selama 2 tahun sekali bagi karyawan. Manajemen Jatim Park juga memberikan suplemen/multivitamin saat high season untuk meningkatkan daya tahan tubuh, tetapi kenyataannya dilapangan beberapa crew yang tidak mendapatkan suplemen tersebut. Hal ini menyebabkan beberapa crew jatuh sakit karena kelelahan dan kurang daya tahan tubuh.
- e. Komunikasi. masih terdapat beberapa kesalahpahaman antar karyawan dan juga kurangnya saling pengertian antar crew perihal jadwal libur kerja, masih terlihat keegoisan masing-masing individu. Terkadang dalam satu hari terlalu banyak crew yang libur (*off*) sehingga terjadi kekurangan crew pada satu area, hal tersebut berdampak pada jam istirahat yang kurang bahkan tidak ada karena mereka diharuskan untuk *standby* melayani pengunjung. Selain itu ada beberapa departemen yang



tidak melakukan *briefing morning* atau pertemuan secara rutin seperti yang ditentukan oleh manajemen Jatim Park 1.

- f. Kompensasi yang layak. Beberapa karyawan merasakan sistem imbalan yang ada belum cukup memadai terutama bagi karyawan laki-laki yang sudah berkeluarga. Ada sebagian karyawan yang harus mencari penghasilan tambahan seperti membuka toko dirumah, berjualan online dan usaha lainnya.

Berdasarkan dari fenomena yang dipaparkan di atas maka dapat diasumsikan bahwa kendala yang dihadapi oleh Jawa Timur Park 1 disebabkan oleh kualitas kehidupan kerja yang belum dilaksanakan dengan maksimal. Maka dari itu penyusun tertarik melakukan penelitian dengan judul: ***“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Jawa Timur Park 1 Kota Batu”***

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas kehidupan kerja karyawan di Jawa Timur Park 1?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Jawa Timur Park 1 ?
3. Apakah kualitas kehidupan kerja yang terdiri dari partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, kesehatan kerja, kompensasi yang layak, dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Jawa Timur Park 1?

4. Manakah dari variabel kualitas kehidupan kerja yang paling kuat berpengaruh terhadap kinerja karyawan Jawa Timur Park 1?

### C. Batasan Masalah

Agar persoalan tidak meluas maka penelitian ini dibatasi oleh responden yang menjadi obyek penelitian ialah karyawan Jawa Timur Park 1 dengan populasi 309 orang yang terdiri dari *Departement Entrance, Security, Pembelajaran, Foods & Beverages, Engineer, Permainan dan Utility, Entertainment, Pool, HRD dan Accounting, House Keeping & Garden*, Pasar Wisata dan Parkir Variabel-variabel yang digunakan adalah kualitas kehidupan kerja menurut Cascio (2003) dan kinerja menurut Mangkunegara (2007). Variabel kualitas kehidupan kerja pada penelitian ini terdiri dari partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, kesehatan kerja, kompensasi yang layak dan komunikasi.

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai ialah:

- 1) Untuk mendeskripsikan kualitas kehidupan kerja karyawan Jawa Timur Park 1.
- 2) Untuk mendeskripsikan kinerja karyawan Jawa Timur Park 1.

- 3) Untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja yang terdiri dari partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, kesehatan kerja, kompensasi yang layak, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan Jawa Timur Park 1.
- 4) Untuk menganalisis manakah variabel kualitas kehidupan kerja yang paling kuat berpengaruh terhadap kinerja karyawan Jawa Timur Park 1.

## 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

### 1) Bagi Perusahaan

Agar dapat menjadi pertimbangan dan informasi tambahan mengenai kualitas kehidupan kerja dan kinerja, sehingga dapat dilakukan usaha-usaha untuk meningkatkan taraf kualitas kehidupan kerja dan kinerja karyawan.

### 2) Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai kualitas kehidupan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Selain itu diharapkan agar dapat menjadi referensi dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan juga perbandingan untuk penelitian selanjutnya.